

CHARTRE QUALITÉ DE LA COOPÉRATIVE



La charte qualité d'Accès SAP s'applique à tous nos adhérents coopérateurs intervenant au domicile des clients particuliers.

- 1 Les personnes intervenant au nom de ma société et moi-même bénéficions d'une qualification professionnelle dans les travaux pour lesquels mon entreprise a rejoint la coopérative **Accès SAP**, afin de satisfaire les particuliers dans la réalisation de prestations de services à la personne.
- 2 Je m'engage à utiliser mon espace adhérent en ligne fourni par la coopérative **Accès SAP** afin d'éditer mes devis avant chaque intervention de **plus de 100€ TTC** et pour éditer les factures correspondantes à chaque prestation de services à la personne réalisée.
Je respecte le délai légal de rétractation de **14 jours** avant d'intervenir chez un client particulier, sauf demande écrite expresse de sa part.
- 3 Je m'engage à prendre le temps de conseiller les clients en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités, à pratiquer des prix justes et à communiquer sur les droits que les services à la personne peuvent ouvrir.
Dans le cadre d'une démarche de qualité, la coopérative peut réaliser auprès des clients une enquête de satisfaction.
- 4 J'accepte et je respecte rigoureusement le règlement intérieur que j'ai lu et approuvé lors de mon adhésion à la coopérative **Accès SAP**. Je m'engage à ce titre à intervenir uniquement dans le cadre et les limites des activités déclarées pour la coopérative et à en respecter les conditions.
- 5 Je suis le seul responsable de mes prestations et garantis à la coopérative la bonne exécution des prestations de services à la personne que je serai amené à réaliser.
- 6 Je m'engage à adopter un langage poli et courtois dans mes échanges avec les équipes de la coopérative **Accès SAP**.